

2002—2011,博鳌亚洲论坛,十年一路走来,四海群贤汇聚博鳌小镇,激荡风云机会;2002—2011,中国移动海南公司倾情奉献,论坛通信保障一路跟随,交上了完美的答卷。

十年博鳌十年梦

——中国移动海南公司保障博鳌亚洲论坛通信纪实

从单一的 2G 业务,到如今的 2G、3G、WLAN 三网的全业务服务,中国移动十年间快速发展。每遇一项新技术的突破,中国移动都将它们及时地应用到了博鳌亚洲论坛的通信保障方面,让与会的各国嘉宾充分感受到了中国移动新技术的演进,通过论坛巨大的关注效应,新技术、新网络也逐渐地走进人们的日常生活。

从确保 2G 网络的覆盖和质量,到建立快速、优质、完善的网络保障体系建设,再到进一步巩固和扩大网络质量优势,乃至到今年实现 2G、3G、WLAN 三网的全面无缝隙覆盖和优质体验,十年来,中国移动保障博鳌亚洲论坛的通信标准逐年提升,同时形成完善的紧急通信保障机制,可以满足各种网络需求场景的通信保障。

美丽的东屿岛、奔流的万泉河……十年博鳌十年梦,中国移动海南公司逐梦的脚步从未停歇。在为世界各国嘉宾供给优质网络资源的同时,肩负起了全力为社会提供贴心通信服务的大型通信企业的社会责任,展示出了新世纪以来中国企业更加自信、海纳百川的全球视野。

十年保障 持续优化提升网络质量

提供优质的网络资源,是中国移动海南公司十年博鳌亚洲论坛通信保障服务贯穿始终的宗旨。细心的人们会发现,十年前,刚刚独立运营两年的中国移动就介入了论坛的通信保障服务。那时,中国移动海南公司就提出了“确保 2G 网络的覆盖和质量”的服务口号。

那一年,中国移动海南公司建设优化了 4 个基站,主要保障地点是论坛的临时会址以及金海岸酒店。在通信保障服务上,中国移动一亮相就提出“坚持高标准”,以期与与会的中外嘉宾提供高质量的网络服务。第二年年会保障上,中国移动又提出了“打造具有领先优势的 2G 网络”的服务标准,一下子就把自身的优势凸显出来。

在 2003 年年会保障上,中国移动海南公司主要保障地点是锦江酒店、索菲特酒店以及东线高速。从固定的酒店所在地,到二百多公里的高速公路上,中国移动对通信的保障标准逐年提升。到了 2005 年,中国移动海南公司还提出了“提升端到端的全程网络质量及客户感知”的服务标准。

到了 2010 年,通信保障的主要保障地点大幅度扩容:会址、博鳌 9 个四星级酒店以上的酒店所在地以及沿线道路,同时要体现出“网络、业务及服务三领先”的标准。到了今年,加之要独家保障金砖国家领导人第三次会晤新闻中心的通信服务,中国移动海南公司在三亚、博鳌两地新开通了 21 个两网基站,3 个拉远基站,6 个室分系统,完成了几十个载波扩容、系统优化整改等,并在现场开通了 5 辆应急车。

十年保障论坛,提供优质的网络资源,让中国移动海南公司这个业务量相对较小的省级公司,在中国移动的全国版图上有了自己独特的位置。对于参加博鳌亚洲论坛的嘉宾来说,除了论坛上激扬的思想碰撞,优越便利的移动通信服务也是最深刻的记忆。

这一刻,博鳌和移动实现了完美的对接。

护航论坛 完善通信保障机制

为博鳌亚洲论坛连续十年提供通信保障服务,对于中国移动海南公司来说,其最大的收获之一是——已经逐步形成了一套完善的通信保障机制,在积极引进“外援”配合开展通信保障的同时,锻炼出了一支“练之能战、战之能胜、胜之能久”的应急通信保障队伍,培养出了一大批具有连续通信保障能力的技术人员,这都是弥足珍贵的。

有人说,年年都做通信保障,这一年做好了,下一年照着做,不是很容易的吗?其实,这都是不了解通信保障的实际情况想当然的想法。在通信保障的实际中,建筑格

十年不间断保障博鳌亚洲论坛通信

——中国移动海南公司“老保障”陈敏的博鳌情

“闭着眼睛,我都能知道,博鳌哪个地方新盖了一幢楼,哪条路上的树又长高了。”说起这些话,陈敏非常自信。

陈敏是中国移动海南公司网络部副总经理兼网优中心总经理。从 2002 年开台,他就不断地参与中国移动海南公司博鳌通信保障工作。十年间,他早已对博鳌的角角落落熟稔于心,也成为博鳌亚洲论坛一名特殊的见证者。



中国移动应急通信车已成为每年博鳌亚洲论坛一道独特的风景线



来自世界各地的媒体记者愉快地使用中国移动提供的 WLAN 上网

局的些许变化、自然生态的细小区别……都会给通信保障带来一定的影响,通信保障的技术人员都要重新“做功课”,从而确保通信网络资源的高效使用。

十年来,中国移动海南公司靠的是扎实的服务。尽管每次的论坛只有两三天的时间,但是中国移动海南公司每年都会提前两个月进驻博鳌,开展相应的通信测试、整改、再测试,经历不计其数的反复巡检、使用,确保嘉宾“畅享移动的美好生活”。

十年间,与名气走红世界相同步的是,当年的博鳌小镇已经扩大了相当的面积,而在中国移动海南公司技术人员的脑海里,小镇的通信网络蓝图却一直清晰明亮。他们开玩笑地说:博鳌地区哪里新修了一栋楼,哪里长高了一棵树,我们都会在论坛开始前两个月时间里第一个知道。“无线信号的传输受到上述情况的影响相对较大,因此作为网络优化技术人员,我们是最敏感的。”

已经逐步形成的保障机制的内容,还包括如何用最短的时间消除可能出现的通信意外。十年来,中国移动海南公司对外处理



博鳌亚洲论坛上,各国记者在享受中国移动海南公司提供的免费无线上网服务

通信意外的反应时间逐步严格,现在的标准是——30 分钟内恢复业务。更为重要的是,在每次论坛结束之后,中国移动海南公司都要对每次保障进行总结,归纳经验,以便下次利用。

一步步走来,一次次惊喜,中国移动海南公司十年间完善通信保障机制护航论坛,已经是驾轻就熟。

绝好平台 中国移动新技术完美展示

第十年博鳌亚洲论坛,位于琼海市的博鳌成为世界上最为著名的小镇之一,这要得益于博鳌亚洲论坛巨大的影响

力——多位国家元首政要、商界精英、文化巨子,在这里发出了振聋发聩的声音。因此,对于致力于提供优质通信保障的中国移动来说,论坛亦是展示中国移动新技术的绝好平台。

过去的十年间,中国移动由一家独立运营的通信企业起步,发展到如今成为跻身世界 500 强的国有通信企业,正是其优质的网络资源以及服务,铸就了金牌服务的口碑。相对应的是,在一个滨海小镇汇聚全球的世界嘉宾,共享思想的盛宴,无疑是观视各行各业发展的绝佳窗口。

从 2001 年最初的 2G,到 2003 年提出“2.5G 移动通信技术 GPRS 服务论坛”的论坛通信保障重点,再到 2007 年“2.75G 移动通信技术 EDGE 服务论坛”。到了 2009 年,我国唯一具有自主知识产权的 3G 移动网络 TD-SCDMA 服务论坛。两年一个台阶,四年一个跨越,十年博鳌亚洲论坛见证了中国移动技术的飞速发展,成为那个时代最清晰的烙印。

移动通信技术的不断突破,彰显的是中国移动“敢为人先、领先行业”的企业发展理念。不过,中国移动并不仅仅满足于展示的层次,在具体的操作过程中,海南公司还提出了具体的服务标准,从“快速、优质、完善的网络保障体系建立”,到“丰富的移动数据业务体验”,再到“进一步巩固及扩大网络质量优势,乃至到今年更是明确地提出“2G、3G、WLAN 三网的全面无缝隙覆盖和优质体验”。

从展示新技术到提供新服务,中国移动与博鳌亚洲论坛一路走来,日渐风华正茂。我们惊喜地发现,不仅仅是论坛展示那华彩的一瞬间,在人们的日常生活,中国移动也正在向数亿用户提供更加贴心的新技术和新服务。一项崭新的移动技术,在如此恢弘的世界舞台上进行测试展示,这对于中国移动来说,是需要勇气的。勇气的背后,是中国移动强大的技术力量、及时有效的纠错机制做强大的支撑。

彰显责任 领军企业积极回报社会

“天下大事,必作于细;天下难事,必作于易。”与十周年的博鳌亚洲论坛一样,中国移动海南公司在完成各项通信保障的基础上,悉心为广大通信用户提供了更加完善的服务,这其中更为难能可贵的是,肩负起了一个企业应有的社会责任,更多地回馈社会、回馈厚爱中国移动的亿万用户。为提供免费的网络使用、维护、巡检等

论你何时何地使用,都能及时实现。”

十年来,博鳌在变,论坛年会主题在变,与会嘉宾在变,但中国移动海南公司的保障目标从来没有变过——全力以赴,确保万无一失。确保万无一失——这句话,已成为中国移动海南公司博鳌年年保障工作的唯一主题。“说起来容易,做起来非常难,而且非常细心。”

为了确保万无一失,每年年会前 2 个月,中国移动海南公司就开始介入。通过实地测试得出详细的通信情况,有针对性地制定实施方案。待实施完后,仍需不断调整优化。

为了确保万无一失,除了路段测试外,要求技术人员尽可能进入到每一间酒店客房。于是,在年会召开之前,在酒店里经常能看到一些工作人员捧着电脑,拿着手机,背着设备,来回移动。他们就是陈敏带领的网优工程师。

为了测试完后,仍需不断调整优化。为了配合,进行全网实时监控,发现异常情况与险情要第一时间排除。

十年来,参与过中国移动海南公司博鳌亚洲论坛通信保障工作的同事少说也有数百人。4 月 17 日,2011 年博鳌亚洲论坛年会结束后,

服务,中国移动海南公司投入了巨大的人力物力,简单地计算下来,会感觉是个亏本的买卖。但是对于有志于在通信行业做领军企业的中国移动,在博鳌亚洲论坛的通信保障上彰显的是一个有责任企业的社会感情,这是回馈社会最好的时机。

在总结 2009 年博鳌亚洲论坛的通信保障的服务支撑方面上,中国移动海南公司这样写道:开通投诉受理直达通道,避免投诉流转过多,缩短投诉受理时间;做好前期投诉清理工作,清除隐患问题……看似简单的话语,但这是从紧张的实践中得出来的。反映到日常服务,我们每一个用户都能深切地体会到中国移动的贴心的服务进步。正是这样大规模的通信保障服务,为中国移动在应急通信方面积累了管理的经验,为客户服务提供了更高的效率。

从小处讲,每一位参与博鳌亚洲论坛通信保障的移动技术人员都是在彰显社会责任。今年 25 岁的移动网络部技术人员陈星进已经连续三年参加论坛的通信保障服务,从设备的安装,到信号的测试,再到各项流程的熟悉程度,让每一个听者都感觉到中国移动年轻的技术人员除了具有相应的保障技术,更多的是对企业社会责任的认知,以及每一个技术人员如何在自己的岗位上践行一份独特的作用。

前瞻的思想碰撞,给世界期许一个未来,博鳌亚洲论坛就是这样:先进的移动技术,给大家带来一份精彩,中国移动保障就是这样。十年相伴,十年一路,在博鳌亚洲论坛的光芒之下,中国移动海南公司正在潮涨潮落的南海之滨书写下不朽的辉煌时代篇章。

十年博鳌十年梦。中国移动海南公司今年同时保障博鳌亚洲论坛和金砖国家领导人第三次会晤两大盛会,为中外来宾提供了完美的通信保障服务。站在新的历史起点上,中国移动海南公司已经准备再出发,肩负更多的社会责任,为了更美好的未来。



中国移动海南公司为博鳌论坛提供现场通信保障及服务



中国移动海南公司技术人员在金砖国家领导人第三次会晤会址测试信号

全网覆盖 独家保障

海南移动圆满完成金砖国家领导人第三次会晤通信保障

本报讯 这一刻,世界注目三亚。4 月 14 日,金砖国家领导人第三次会晤在三亚举行,中国国家主席胡锦涛、巴西总统罗塞夫、俄罗斯总统梅德韦杰夫、印度总理辛格、南非总统祖马出席。以领导人会晤为主要渠道,金砖国家工商论坛、金融论坛、经贸部长会议、银行合作机制年人等也在三亚先后举行。

为金砖国家领导人第三次会晤新闻中心独家提供有线及无线数据通道通信保障的,正是中国移动海南公司。在新闻中心所在的亚龙湾万豪度假酒店,中国移动海南公司增设了许多无线覆盖设备。同时,技术人员全天候值守,及时为中外媒体记者提供技术支持,保证各地媒体记者便捷地在第一时间将“三亚声音”第一时间传递出去。

此外,会议期间,亚龙湾高星级酒店、东环铁路高铁车站、三亚凤凰国际机场等,中国移动提供了 2G、3G、无线网络及全业务服务,保证与会嘉宾可以随时使用高速、快捷的通信网络服务。

为了做好本次通信保障,中国移动海南公司投入了 190 多名网络保障技术人员。从早上 7 点到晚上 24 点,无论是在三亚现场的网络保障技术人员,亦或是海口总部的后台工作人员,中国移动海南公司的技术人员平均每天的工作时间都在 10 小时以上。他们心中只有一个信念——全力以赴,确保会议通信畅通。

测试——整改——优化——再测试。2 个多月来,中国移动海南公司的网络保障技术人员,每天的工作似乎看起来机械反复。但是,中国移动人的工作宗旨是,为金砖国家领导人第三次会晤这样在国际上有着重要影响的会议提供保障,就是要做到通信网络的无时无刻全覆盖。

从 2 月中旬开始,中国移动海南公司就派出网络技术人员进驻三亚,开始对亚龙湾、大东海、三亚湾等三大湾区的高星级酒店进行网络测试,之后对其中的 25 个站点提出了整改方案。随后,在有关部门的协调下,开始进场升级改造相关网络。

有线网络信号的保障相对容易,但是无线网络信号的保障工作就更难了,要做得很细。这边多了一棵树,那边起了一栋楼,都有可能对信号的传输产生一定的影响。因此,中国移动海南公司在整改之后,还在会议召开之前定期对无线网络信号进行巡检,以确保获得优质的网络信号。

此次,中国移动海南公司还专门请来“外援”,为本次金砖国家领导人会晤的通信网络服务提供支持。“外援”即是为广州亚运会提供过通信网络保障的中国移动广东公司,以及相关通信设备的制造商代表。从 2 月中旬到金砖会议召开之前,四名“外援”提供了如何保障人流集中地的通信网络畅通等等预案。

每一名网络保障技术人员都在积极地做着自己的工作。这次的通信网络保障中,在三亚现场的通信网络保障人员每天早上都要 6 点起床,然后从市区赶到亚龙湾进行巡检。到了晚上,也要工作到很晚,直到凌晨。而在海口总部,从早上 7 点到晚上 24 点,后台技术人员也都在不停歇地值班。

中国移动海南公司的通信保障人员介绍,通信保障的难点在于随时随地地提供通信网络服务,诸如会议酒店的会议室、大堂、咖啡厅,就要保障与会的嘉宾和记者可以随时获得网络服务。“很多时候,我们现场的技术人员和后台工作人员要一起,随时发现现场因环境变化而出现的盲区和盲点,立即进行整改。”

从最早的拨打手机、发送短信,到如今的彩信、可视电话、无线上网,中国移动向用户提供了越来越精细化和专业化的服务。与此同时,对于网络保障技术人员来说,就提供了更高的要求,要求每一路信号都要及时地向用户便捷、通达地提供。

在本次金砖国家领导人会晤的新闻中心,由中国移动海南公司独家向中外记者提供的全程免费的网络保障,受到了与会采访记者的好评。金砖国家领导人第三次会晤期间,在获悉一位外国记者的电脑不能上网之后,中国移动海南公司的技术人员马上帮助外国记者排除了电脑设置等问题。中央电视台还对此次便捷的网络服务进行了专门报道。

通信网络的保障意义就在于,一旦在出现网络信号不稳定的情况下,技术人员可以在第一时间进行解决。中国移动海南公司网络部副总经理陈敏颇为自豪地说:“我们独家提供通信保障的金砖会议新闻中心,供来自全球的记者使用,尽管我们非常辛苦,但是看到记者们能够便捷、及时地传递稿件和影像资料,把各国领导人在我们海南交流的声音通过中国移动的网络传播出去,我们就由衷的自豪!”



中国移动海南公司技术人员在博鳌亚洲论坛会址测试信号

中国移动海南公司十年保障 博鳌亚洲论坛主要亮点

时间	博鳌保障工作重点和亮点
2002年	扩大 2G 网络质量领先优势
2003年	2.5G 移动通信技术 GPRS 服务论坛
2004年	建立快速、优质、完善的网络保障体系
2005年	建立端到端的全程网络质量及客户感知
2006年	提供丰富的移动数据业务体验
2007年	2.75G 移动通信技术 EDGE 服务论坛
2008年	进一步巩固及扩大网络质量优势
2009年	我国唯一具有自主创新技术的 3G 移动网络 TD 服务论坛
2010年	网络、业务及服务三领先
2011年	2G、3G 与 WLAN 移动三网全面无缝覆盖和优质体验